

個人情報保護管理運営会議 付議事項

件名	全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）における外部結合について（Web 相談の実施）
----	--

内容は別紙のとおり

要綱の根拠

◇第3条第1項第3号（外部結合）

（担当部課：文化観光産業部 消費生活就労支援課）

事業の概要

事業名	消費生活相談室の運営
担当課	消費生活就労支援課
目 的	消費生活に関するトラブルについて相談・苦情を受け付け、問題解決のための助言、消費者と事業者間のあっせん等を行うことにより、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことに寄与する。
対象者	消費生活相談者、相談内容に係る契約当事者、被害者及び契約の相手方事業者の担当者 ※Web 相談は区内在住者のみ
事業内容	1 概要 現在、新宿消費生活センターでは、来所及び電話により消費生活に関する相談・苦情を受け付けている。相談・苦情内容は、悪質商法への迅速な対応及び消費者行政サービスの質の向上を目的に、独立行政法人国民生活センター（以下、「国民生活センター」という。）が、消費者安全法及び同施行規則に基づき設置・管理する「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET パイオネット）」（以下、「本システム」という。）に全国一律で記録し、全国の消費生活センターや関係機関で情報共有（個人情報等を除く。）されている（令和元年度第7回新宿区情報公開・個人情報保護審議会承認済）。 令和8年9月14日から、本システムの機能更新に合わせ、相談手段の多様化及び相談の利便性向上を図るため、新たにWeb相談を実施する。Web相談の対象者は区内在住者のみとし、受付時間は365日24時間受付可能とする。Web相談は、相談者が区ホームページまたは国民生活センターホームページから本システムのWebフォームにアクセスし、相談に係る情報を入力・送信する。送信された情報は本システムに登録され、新宿消費生活センターの事務担当者が当該相談の内容を確認した後、消費生活相談員が回答案を作成する。回答案の所内決裁後、確定した回答文を本システムに入力し、相談者に送信する。 なお、Web相談への回答は、原則として1回に限りメールで行う。ただし、クーリング・オフ等の緊急性の高い相談や相談の継続が必要な場合は、電話または来所による相談に切り替える。 2 個人情報保護管理運営会議への付議内容 従来は来所、電話により相談を受け付けていたが、新たにWeb相談を追加するとともに、本システムに相談内容や回答を登録するにあたって、インターネット回線（インターネットRDS・自治体情報セキュリティクラウド）を使用する外部結合を行う。 3 対象者数 令和7年度相談実績 4,310人 （電話相談 4,086件、来所相談 223件、その他1件） メール相談想定人数 30人 （令和7年度区民意見システムによる消費生活相談に関する意見 27件×1.1） 4 今後のスケジュール 9月 4日（金） 全議員へ情報提供 9月14日（月） Web相談開始 10月13日（火） 文化観光産業等特別委員会での報告 ※個人情報の流れは、資料33-1のとおり

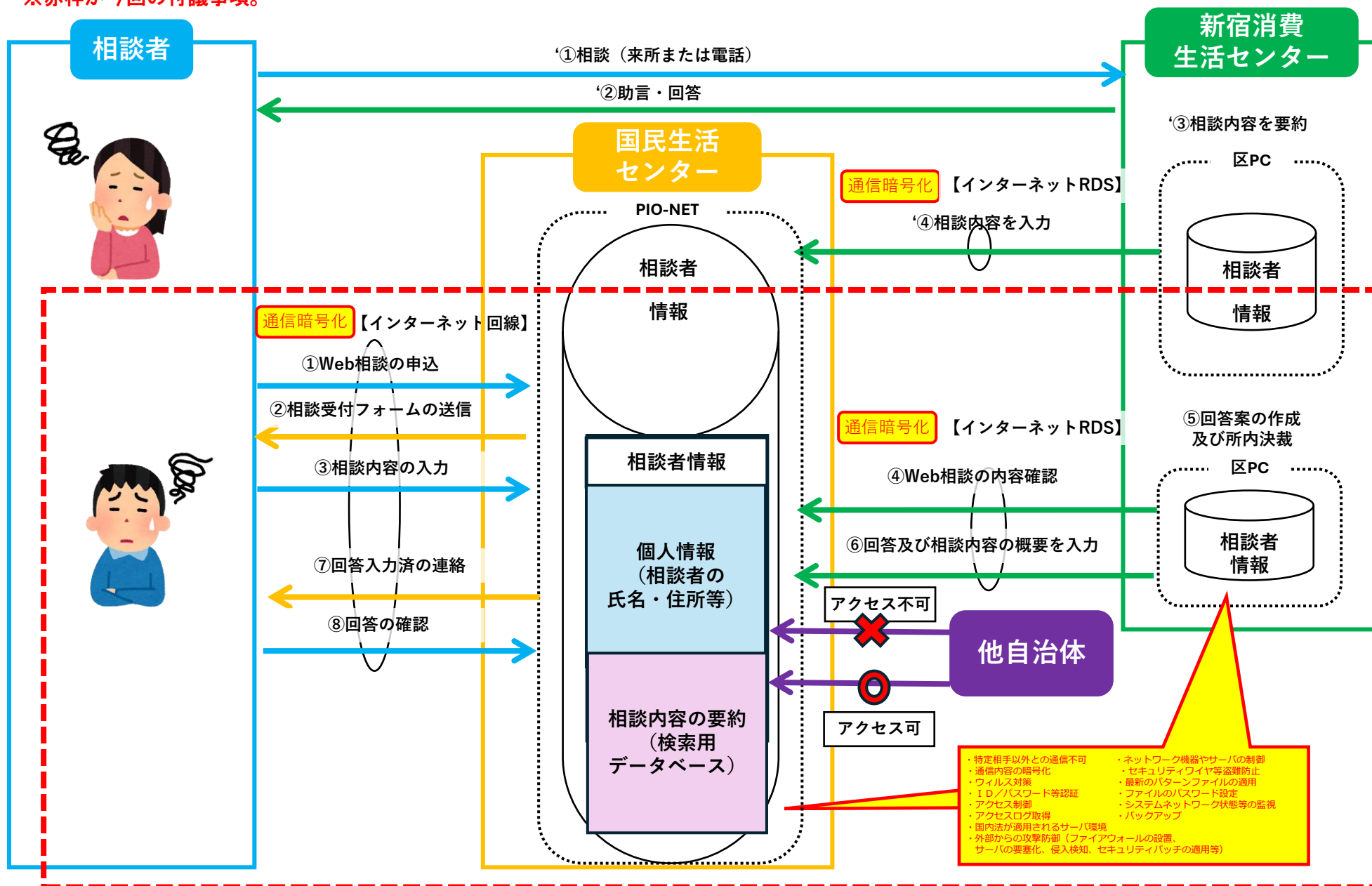
件名 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) における外部結合について (Web 相談の実施)

保有課 (担当課)	消費生活就労支援課
登録業務の名称	全国消費生活情報データベースファイル
結合される情報項目 (だれの、どのような項目か)	1 対象者 消費生活相談者、相談内容に係る契約当事者、被害者及び契約の相手方事業者の担当者 2 記録項目 相談者氏名、相談者住所、相談者連絡先、メモ欄、契約当事者氏名、契約当事者住所、契約当事者連絡先、購入・契約先担当者、信用供与者担当者、製造者担当者、他業者担当者、被害者氏名、被害者住所、被害者連絡先、処理担当者、<u>相談者のメールアドレス</u>
結合の相手方	独立行政法人国民生活センター
結合する理由	①消費者安全法及び同施行規則に基づき設置・管理する国民生活センターのサーバと区が所有する端末とを結合して、国等で速やかにデータの蓄積・活用を行うため。 <u>②新たに Web 相談を実施するため。</u>
結合の形態	<u>本システムに相談内容や回答を登録するにあたって、インターネット回線 (インターネット RDS・自治体情報セキュリティクラウド) を使用する。</u>
結合の開始時期と期間	令和8年9月14日から令和9年3月31日まで (次年度以降も、同様の外部結合を行う。)
情報保護対策	別紙チェックリストのとおり

Web相談の実施に係る個人情報の流れ

(資料 3 3 - 1)

※赤枠が今回の付議事項。



4 外部結合にかかる個人情報保護対策チェックリスト

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「ー」	情報保護対策
区が行う情報保護対策 【運用上の対策】	○	個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守するよう指導する。また、クラウドサービスを利用する場合は、総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を準拠するよう指導する。
	○	必要に応じて、事業者への立入り調査等を実施するとともに、結合先に対し速やかに状況報告をするよう指導する。
	○	システム上で不要となった電子データを削除し、電子データの消去を行ったことの報告書を提出するよう指導する。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備し、結合先と緊急時の連絡体制や対応手順を確認する。
	○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに結合先と今後の対応を協議する。
区が行う情報保護対策 【システム上の対策】	○	接続するネットワークについては、特定相手以外との通信を不可とする。
	○	ネットワーク機器やサーバを制御し、通信できるシステムを限定する。
	○	通信内容は暗号化し、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
	○	ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等の対策を講じ、外部からの不正侵入やデータ破壊・漏えい等各種の攻撃から防御する。
	○	コンピューターウイルス感染等がないよう、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のパターンファイルを適用する。
	○	ID・パスワードやアドレス情報による運用により、第三者による個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
	○	個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定するとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底する。
	○	システム・ネットワークの状態、機器操作、サービス利用等の監視及びアクセスログ等を取得する。取得したログは、定期的に分析する。
	○	サーバ冗長化、バックアップ等により、事故や障害発生時におけるシステム稼働体制を整備する。
	○	入退室管理等により情報資産の危殆化を防止する。
	○	システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にする。

4 外部結合にかかる個人情報保護対策チェックリスト

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「ー」	情報保護対策
結合先に行わせる 情報保護対策 【運用上の対策】	○	個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守させる。また、クラウドサービスを利用する場合は、総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を準拠させる。
	○	必要に応じて、事業者への立入り調査等を受けさせるとともに、結合先に対し速やかに状況報告をさせる。
	○	システム上で不要となった電子データを削除させ、電子データの消去を行ったことの報告書を提出させる。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備させ、区と緊急時の連絡体制や対応手順を確認させる。
	○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区と今後の対応を協議させる。
結合先に行わせる 情報保護対策 【システム上の対策】	○	接続するネットワークについては、特定相手以外との通信を不可とさせる。
	○	ネットワーク機器やサーバを制御し、通信できるシステムを限定させる。
	○	通信内容は暗号化させ、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止させる。
	○	ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等の対策を講じさせ、外部からの不正侵入やデータ破壊・漏えい等各種の攻撃から防御させる。
	○	コンピューターウイルス感染等がないよう、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のパターンファイルを適用させる。
	○	ID・パスワードやアドレス情報による運用により、第三者による個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止させる。
	○	個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定させるとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底させる。
	○	システム・ネットワークの状態、機器操作、サービス利用等の監視及びアクセスログ等を取得させる。取得したログは、定期的に分析させる。
	○	サーバ冗長化、バックアップ等により、事故や障害発生時におけるシステム稼働体制を整備させる。
	○	入退室管理等により情報資産の危殆化を防止させる。
	○	システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にさせる。